

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Непойранов А.С.

*Санкт-Петербургский университет информационных технологий, механики
и оптики*

*Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент отделения контроля и
диагностики ТПУ*

Деятельность любой организации сопряжена с риском принятия ошибочных управленческих решений, т.к. действовать приходится в условиях неполноты информации. При этом, риски могут возникнуть как во внешней среде, так и во внутренней. Внешние риски находятся вне зоны влияния организации, поэтому вся деятельность, связанная с ними, сводится к отслеживанию и в случае наступления, адаптации к ним. Тогда как внутренние риски возникают и реализуются в рамках организации, поэтому поддаются управлению.

Внутренние риски в организации могут возникать относительно следующих объектов:

- организации;
- системы менеджмента;
- процессов, входящих в область СМК;
- проекты и иная деятельность организации;
- продукция и услуги.

Наибольшую опасность, представляют внутренние риски, связанные с процессами организации, в связи с тем, что именно в процессах порождается большинство рисков, реализующихся в выпускаемой продукции и услугах организации.

Как известно, деятельность организации, организованная на основе процессного подхода, представляет собой совокупность взаимосвязанных процессов, обеспечивающих достижения целей организации [1]. При разработке процессов организации, необходимо учитывать требования, к выпускаемой продукции или услуге, обозначенные в пункте 8 стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [2], т.к. выполнение этих требований обеспечивает предотвращение большого количества неблагоприятных ситуаций [3].

Риски, возникающие в процессах системы менеджмента качества, в значительной степени влияют:

- соответствие параметров и характеристик выпускаемой продукции требованиям;
- соблюдения временных и материальных затрат выпускаемой продукции и услуги;
- соблюдения требований заказчика/потребителей при поставке продукции и услуг, а также обеспечение сохранности при хранении и транспортировке.

Во избежание указанных рисков, необходимо осуществлять превентивное управление посредством разработки и применения анализа рисков процессов организации.

Целью данного процесса, является минимизация уровня рисков, возникающих в организации [4]. Вся деятельность, осуществляемая в рамках процесса управления риском, заключается в том, чтобы выявить и оценить риск, и на основе имеющейся информации разработать и внедрить мероприятия, направленные на снижение уровня риска.

На этапе идентификации происходит определение элементов риска, а также составление их перечня и описания. Основная цель данного этапа заключается в составлении перечня причин и источников опасных событий, которые имеет потенциал повлиять на достижения поставленных целей процесса или сделать их выполнение невозможным. Существует основные методы идентификации риска:

- методы оценки на основании документальных свидетельств;
- методы экспертных оценок. Выявленные риски по каждому процессу заносятся в реестр рисков, после чего индивидуально для каждого риска происходит его оценка и анализ.

При осуществлении оценки риска, рассматриваются как вероятность наступления идентифицированного риска, так и тяжесть последствий. Этап включает в себя анализ вероятности и тяжести, при этом последствия могут быть как положительные, так и отрицательные. Также, при оценке учитываются факторы, которые способны повлиять на вероятность наступления и тяжесть последствий риска. Методы, использующиеся при оценке, могут быть качественными, количественными или смешанными, в зависимости от оценочной шкалы [5].

На основании данных полученных на этапе оценки, принимается решение о методе управления риском, согласно риск-аппетиту организации путем сопоставления уровня риска, с разработанными критериями при определении области применения риск-менеджмента. Далее происходит разработка мероприятий по управлению риском. Мероприятия должны быть сопоставимы и адекватны обрабатываемому риску.

Список информационных источников

1. Документ ISO/TC 176/SC 2/N 544R3. Руководящие указания по концепции и применению процессного подхода к системам менеджмента [Электронный ресурс]. – режим доступа : <https://isotc.iso.org/livelink/livelink/open/tc176sc2> 17.05.2018.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества Требования – М.: Стандартинформ, 2015. – 32 с.
3. Камышев А.И. Управление рисками при определении области применения СМК, процессов и стратегий // Методы менеджмента качества. – 2017. – №8. – С. 26-33.

4. ГОСТ Р ИСО 31000-2010. Менеджмент риска. Принципы и руководство – М.: Стандартинформ, 2012. – 49с.
5. ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010-2011. Менеджмент риска. Методы оценки риска – М.: Стандартинформ, 2012. – 74с.
6. Ендонова Ж.Б., Редько Л.А. Управление обращениям клиентов медицинского учреждения на основе риск-ориентированного мышления // В сборнике: ИННОВАТИКА-2017. – 2017. – С. 210-215.
7. Плотникова И.В., Редько Л.А. Статистические методы и анализ проблем управления качеством // Стандарты и качество. – 2017. – №3. – С.50-53.
8. Дымова А.С., Никольская Ю.В., Редько Л.А. Вопросы управления рисками в системе менеджмента качества // В сборнике: Актуальные проблемы экономики и управления в XXI веке. 2016. – С. 121-125.
9. Родионова М.А., Редько Л.А. Анализ рисков на производственном предприятии // Gaudeamus Igitur. – 2015. – №4. – С. 40-43.
10. Елисеева Е.Ю., Кокорева А.Е., Редько Л.А. Внедрение системы менеджмента рисков // В сборнике: Качество как условие повышения конкурентоспособности и путь к устойчивому развитию II Международная научно-практическая конференция (МНПК-II), 2014. – С. 229-234.